

## ИНТЕРНЕТ-ФОРУМЫ КАК ИСТОЧНИК ИНФОРМАЦИИ В СОЦИОЛОГИЧЕСКОМ ИССЛЕДОВАНИИ

(на примере исследования: От чего зависит качество дорог в России?

[1])

Основным источником информации в социологическом исследовании выступает человек, его опрашивают, за ним наблюдают. Но иногда характер исследования позволяет работать с различными источниками, например, документами. Но почему бы не использовать уже существующие формы общения и обмена информации, существующие в сети Интернет, например, форумы.

Что такое форум? Форум – это пространство для создания Интернет – сообщества. Они могут носить различный характер: специализированный – форумы автолюбителей, тематический – форум персидских кошек, географический – форум жителей города и т.д. Форумы позволяют, с одной стороны, получить доступ к информации, имеющий характер реакции на стимул – инициированную дискуссию (в том числе инициированную исследователями), с другой стороны, информацию, имеющую характер непосредственных реакций на события или явления (когда обращение внимания на новость порождает монолог или дискуссию на более широкую тему).

Форумы позволяют не заострять внимание участников на исследовательском интересе, так как возможно учитывать и анализировать уже существующие результаты обсуждения по теме (выбор тем становится ограниченным, но широким). В тоже время возможно инициировать обсуждение по уже разработанному сценарию.

Одним из недостатков форумов является невозможность проверить «качество» респондентов, то есть провести скрининг без афиширования исследовательского характера данной темы в форуме. Но в определенных ситуациях и исследованиях потребность в скрининге исчезает. Например, когда необходимо получить представление о ситуации в регионе глазами местных жителей (активных и готовых делиться своими впечатлениями).

Предлагаем ниже пример работы с форумами. Тема исследования: От чего зависит качество дорог в России? Приведены результаты обследования Свердловской области.

В Свердловской области в поле исследования вошли 8 форумов, все они уже содержали темы, посвященные автомобильным дорогам, и в 2-х из них эта тема была инициирована дополнительно. В форумах представлено 19 различных тем, носящих, как некий эмоционально-окрашенный характер (к примеру, «Эх, дороги!») и событийные темы (к примеру, «В Екатеринбурге ремонтируют улицу Альпинистов»), так и попытки осмыслить дороги комплексно, их качество и другие проблемы, связанные с дорогами (к примеру, «Екатеринбург дорожный») [2].

Особо следует отметить количество участников. Так выделено 19 инициаторов и 129 участников форумов, присоединившихся к этому обсуждению [3]. Данные свидетельствуют, что тема дорог на форумах всегда порождает дискуссию, многие хотят лично выразить свое мнение по данной проблеме (это не единичные высказывания, а диалог). Следовательно, тема дорог практически всегда актуальна. Но, с точки зрения сезонности высказываний, можно выделить период наименьшей активности – это зима. Наибольшая активность – весна. С точки зрения функционирования дорог, данная сезонность представляется легко объяснимой: после зимы всегда возникают проблемы, связанные с изменением качества дорог, чаще всего появляются новые ямы и выбоины, водителям приходится ездить крайне осторожно. Именно в этот период дорожники приступают к ремонтным работам, а

участники форума начинают обсуждать

**Таблица 1. Сезонность высказываний**

Сезон	% от общего количества высказываний
лето	23,3%
осень	21,3%
зима	8,0%
весна	47,4%

вопросы ремонта и закрытия дорог, которое мешает свободному движению в городе, так как порождает новые пробки и заторы на дорогах. И наконец, к зиме в три раза сокращается количество высказываний (по сравнению с осенью – см. Таблица 1).

Обратимся непосредственно к высказываниям и рассмотрим факторы, которые неблагоприятно влияют на качество дорог (по мнению участников форумов – см. Таблица 2).

В первую тройку факторов входят коррупция, технологии и дешевые материалы. Особо следует отметить, что для некоторых участников форума все эти три явления соединяются в некую политику или идею, а именно: *«Может и впрям кому то выгодно их каждый год латать, отмывая бабки...»*. Именно поэтому и используются некачественные и дешевые материалы, нарушается технология. Это выгодно. Зато каждый год есть рабочие места и заказы. Получается замкнутый круг: если будет низкое качество дорог, то будет необходимость в их ремонте, значит, будут заказы и финансирование. Если качество дорог будет высоким, то ремонт будет требоваться не каждый год и, в конечном итоге, будет сокращено финансирование. Наблюдается некая долгосрочная стратегия, которая по своей логике предполагает некий сговор всех участников дорожной сферы.

Можно выделить и оперативную стратегию, направленную на немедленную прибыль, которая возможна только при нарушении технологии или при использовании дешевых материалов (*«Причина думаю понятна - несоблюдение технологии при ремонте дорог, воровство»*). В данном случае акцент переносится на, так называемые, «фирмы-однодневки», которые реализуют заказ, не отвечая в дальнейшем за качество осуществленных работ. В этой связи возникает вопрос: почему данное явления продолжает иметь место? Почему не предприняты меры по исключению таких фирм из

ремонтных и строительных работ? Следовательно, это системные противоречия, а не нечто единичное и случайное.

Обсуждая технологии, жители области не смогли обойтись без сравнения. Ориентир в сфере качественных дорог – дальнее зарубежье (*«У нас в отличие от дальнего зарубежья технология укладки дорог просто не соблюдается используют низкокачественные материалы и к тому же сама подушка не готовится должным образом, отсюда и результат»*). Из представленного высказывания достаточно сложно сделать вывод, насколько данное мнение носит характер личного опыта (знание дорог дальнего зарубежья или чтение технических документов) или навязанного мнения (из различных СМИ). Но само наличие подобного высказывания должно настораживать различные органы власти и представителей дорожной сферы в связи с тем, что население области достаточно осведомлено о том, какие дороги можно встретить за пределами России.

Следовательно, определенный уровень знания предполагает и определенный уровень запросов и потребностей, сформированных этим знанием. Естественным возникает вопрос: а почему же дороги столь отличаются? И столь же естественен ответ: виноваты представители власти и коррупция (см. Таблицы 2-3, в Таблице 3 представители власти составляют 50%).

**Таблица 2. Неблагоприятные факторы качества дорог**

Неблагоприятные факторы	% от общего количества высказываний
Коррупция	42,4%
Технологии	23,1%
Дешевые материалы	11,5%
Некомпетентное проектирование	11,5%
Оборудование	7,7%
Недостаток финансирования	3,8%

**Таблица 3. Виновники плохого качества дорог**

«Обвиняемые»	% от общего количества высказываний
Государство	12,5%
Муниципалитет	37,5%
Компании-подрядчики (строительство и ремонт дорог)	50,0%

Рассмотрим высказывания, содержащие конкретные примеры. «Сложившаяся ситуация с дорогами явно обусловлена качеством асфальта и компонентов, идущих на его

изготовление. Видимо из предлагаемых на рынке отечественных материалов только такое и можно построить. Так что остается либо покупать импортные компоненты, что в настоящее время экономически невозможно, или ждать улучшения качества компонентов, что, видимо, также невозможно, но уже по другим причинам». В общественном мнении по многим вопросам существует некое представление о противостоянии отечественной и импортной продукции. В современных условиях существует глубокая вера в то, что зарубежные товары и продукция отвечают более высоким требованиям и стандартам качества, в то время как российская продукция отстает и не котируется на иностранных рынках. По-видимому, это касается и материалов строительства дорог. В этой связи виноватыми в данной ситуации оказываются уже компании, производящие материалы для строительства и ремонта дорог. Но, что характерно, о них участники форума не высказываются напрямую, о чем свидетельствуют данные из таблицы 2.3. Поскольку эта проблема соединяется с политикой, стандарты качества должны формироваться и контролироваться органами власти. Подтверждает этот вывод и следующее высказывание: «Еще один факт того, что все зависит не от кризиса, бюджетных денег и многих других причин, а от

*местной Управы. Какой Хозяин, такой и город. Если Вы хотите узнать какой мер, посмотрите на дороги. Все будет понятно».*

В то же время необходимо отметить и принципиально важные высказывания участников форумов, касающиеся низкого качества проектирования и дальнейшего строительства дорог (что в целом относит нас к вышеуказанной проблеме формирования стандартов). С одной стороны, это наличие дополнительных атрибутов дорог (*«...ником не были предусмотрены сливы и стоки для дождевых вод и талого снега. В результате все воды с дороги включая грязь и автомобильные отходы стекают во двор вышеуказанных домов. Лужа образуется такая, что, чтобы попасть домой - нужно в резиновых сапогах по грязи обходить за гаражами. Заехать во двор на автомобиле - чревато тем, что в радиатор попадет вода»*). С другой стороны, это понимание различий эксплуатации дорог (*«Всё дело в том, что практически все дороги изначально построены для легкового транспорта. А ездят по ним, и в данном конкретном случае тоже, судя по снимку и автобусы, и грузовые автомобили»*).

Жители Свердловской области чувствуют ущемление своих прав на качественную дорогу в связи с тем, что, к примеру, новая дорожная техника приобретается только для московских дорог (*«закупают такую технику для строительства очередной кольцевой дороги в Москве»*).

Далее обратимся к тем предложениям, которые выдвигают участники форумов для решения указанных проблем (см. Таблица 4). Предложенные решения противоречат многим отдельным высказываниям и об использовании западных технологий, и о роли власти, и, в итоге, в большинстве случаев акцент перенесен на компании-подрядчики. Так предлагается введение жестких мер воздействия на компании-подрядчики, выполняющих работы ненадлежащего качества.

**Таблица 4. Предложения по повышению качества дорог**

Конструктивные предложения	% от общего количества высказываний
Введение жестких мер воздействия на компании-подрядчики, выполняющих работы ненадлежащего качества	83,3%
Введение общественного контроля над качеством дорог	16,7%

И жители области согласны способствовать этому процессу, а именно, в ситуации введения общественного контроля качества дорог. Данная система предложений достаточно интересна; с одной стороны, предполагается повышение уровня ответственности за осуществленную группу работ, благодаря наличию

жестких мер воздействия: *«нужно лишать такие кампании лицензий. Или вести "черный" реестр в котором отмечать число браков в гарантийный год. Не должна такая компания выживать в суровых условиях рынка. Если выживает – значит имеет некую протекцию, а с этим бороться нужно - в том числе отнимать лицензию и право участия в конкурсах»*. С другой стороны, повышается роль гражданских инициатив: жители области и городов готовы принимать активное участие в решении данной проблемы (уже существуют аналоги: *«Как делает объединение "Тагил без ям"!»*). Это явление может стать первой вехой в создании конструктивного и взаимовыгодного сотрудничества населения и органов власти на местном уровне. Именно в таком диалоге будет выстроена и система требований к качеству дорог (к примеру, наличие сливов). В этой связи наиболее радикальным предложением является наличие платных дорог! Население готово платить за качественные дороги. Этот факт в наибольшей степени выражает усталость жителей городов и области от существующего состояния дорог (*«Дорога должна быть платной. Заказчиком при строительстве*

*должна выступать фирма, которая будет не только владеть дорогой, но и эксплуатировать эту дорогу. Каждый год дорога должна проходить аттестацию и, если не прошла, статус платной с неё снимается»).*

В целом для жителей Свердловской области характерно, скорее, пассивное выражение недовольства, чем активная гражданская позиция (только 16% участников форума обозначили введение общественного контроля качества дорог). В своих высказываниях, в большей степени, они выражают недовольство и претензии, чем некие решения и готовность вникнуть в данную проблему.

Следует отметить, что в рамках исследования проводился не только контент-анализ форумов, но и опрос водителей общественного и грузового транспорта, а также автовладельцев. Результаты исследования позволили зафиксировать общие тенденции в восприятии проблемы, как среди участников форумов, так и среди респондентов. Наличие двух методов позволило глубже осмыслить ответы количественного исследования, так как специфика открытых вопросов не позволяет формулировать доказательную базу для высказывания, или порой очевидную эмоциональную насыщенность фраз в заполненных анкетах. В то время как работа с форумами дополняет эти данные множеством подробностей и историй, и в свою очередь позволяет определить настроение или особенности восприятия проблемы в конкретном регионе.

В рамках данного исследования в поле обследования вошли 7 регионов, и важно подчеркнуть, что именно благодаря контент-анализу форумов стало возможным выявить особенности и противоречия в развитии и решении проблем каждого региона (например, в вопросах сравнения дорог территории, которые сравниваются не только с дорогами соседних территорий, но и столицы или зарубежных стран).

Контент-анализу были подвержены и новостные статьи в каждом из регионов. Была зафиксирована прямая связь между появлением в новостной ленте интересуемой проблемы и ростом участников форумов и



высказываний, тематически связанных с выявленной проблемой (в частности, состоянием дорог в регионе).

Еще предстоит решить множество методических вопросов обработки данных из форумов сети Интернет, но использование данного ресурса, особенно в совокупности с другими методами, позволяет проникнуть в смыслы, которые не выявить, ни опросами, ни фокус-группами, так как люди склонны забывать, или фокусировать на стимулах, в то время как в форумах создаются библиотеки высказываний на интересующую тему в течение года и более (в зависимости от форума или темы).

#### Сноски

1. Настоящее научное исследование выполнено Международным фондом «Достояние» на средства государственной поддержки, выделенные Институтом Общественного Проектирования в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 02 марта 2011 года № 127–рп «Об обеспечении в 2011 году государственной поддержки некоммерческих неправительственных организаций, участвующих в развитии институтов гражданского общества». Новгородцева А.Н. принимала участие в качестве социолога-аналитика на всех этапах реализации гранта.
2. Это совокупный показатель, который включает в себя 17 тем, инициированных жителями региона (стихийно), и 2 темы, инициированные в рамках данного исследования (целенаправленно в научных целях).
3. Это совокупный показатель, который включает в себя 17 инициаторов – жителей региона (свободных инициаторов), и мы добавляем к этому показателю 2-х инициаторов в рамках данного исследования (агента инициации), так как темы были инициированы на разных форумах.